



20. Gestión de gestión de problemas

Objetivo:

Disminuir y/o evitar la presencia de incidentes repetitivos o de alto impacto, a través de la identificación y eliminación de la causa raíz, para mejorar la disponibilidad de los servicios de Tecnologías de la Información (TI), aumentando la satisfacción de los usuarios y aportando soluciones a la base de datos de errores conocido.

Basado en ITIL (Biblioteca de infraestructura de TI) en su versión más actualizada para la atención de los Servicios TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que conforman el Catálogo de Servicios de TI del SENA.

Alcance:

Desde la identificación de posibles postulaciones a problemas con base en los análisis realizados en las mesas de trabajo de la gestión de problemas, de los incidentes repetitivos o de alto impacto, hasta la solución y cierre del problema.

Digitales somos⁺ | Innovadores



21. Gestión de accesos

Objetivo:

Ofrecer y controlar el acceso a los usuarios de los servicios TIC y sistemas de información del SENA garantizando que los accesos otorgados se utilicen apropiadamente según los lineamientos de seguridad.

Alcance:

Aplica sobre los requerimientos de acceso solicitados para hacer uso de los servicios TIC del SENA y sistemas de información del SENA.

La Gestión de Acceso se encarga de:

- Otorgar los accesos a los sistemas de información del SENA de acuerdo con las políticas de seguridad definidas, contribuyendo con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Asegurar que sólo usuarios autorizados pueden acceder a ellos o modificarlos repetitivos o de alto impacto, hasta la solución y cierre del problema.

Digitales somos⁺

Competitivos